

# 1.1 Prinzip der positiven Einstellung des Dozenten zu Thema und Teilnehmer

---

Analysiert man erfolgreiche Lehrveranstaltungen, dann stellt man fest, dass entscheidend für deren Erfolg zunächst einmal die Begeisterung ist, mit der der Vortragende über sein Thema spricht. Dieser Schwung, dieses Engagement überträgt sich schnell auf den Zuhörer und löst in ihm das Gefühl aus, mit einem interessanten Thema konfrontiert zu werden und als Zuhörer beziehungsweise Seminar-Teilnehmer vom Dozenten wichtig genommen zu werden. Auf diese Wertschätzung reagiert der Teilnehmer seinerseits in der Regel mit Aufmerksamkeit und Interesse. Dozent und Teilnehmer stehen im Idealfall dann in einem durch gegenseitige Zuwendung gekennzeichneten Lehr-Lern-Prozess.

Zwei kleine Beispiele mögen diesen Sachverhalt illustrieren. Stellen Sie sich dazu folgende Situation vor. Ein hausinterner Dozent tritt vor einem Kreis von Mitarbeitern auf und sagt Folgendes: »Die Geschäftsleitung hat mich bekniet, Ihnen etwas über unser neues Tabellenkalkulations-Programm zu erzählen. Sie sollen ja damit zukünftig alle arbeiten. Wie Sie wissen, ist im Zuge unserer Systemumstellung völlig neue Software installiert worden. Ich persönlich halte dieses neue System für völlig ungeeignet – aber, nun ja, die Entscheidung ist gefallen. Außerdem stehen uns im Moment nur acht Arbeitsplätze für neun Teilnehmer zur Verfügung, wie das gehen soll, ist mir auch völlig unklar. Aber wir können es ja mal versuchen.«

Es leuchtet wohl unmittelbar ein, dass dieser Dozent kaum Interesse für die Sache weckt. Ein solcher Dozent vermittelt den Zuhörern vielmehr das Gefühl, dass es sich eigentlich nicht recht lohnt, zuzuhören und mitzumachen.

Man stelle sich nun in derselben Situation einen zweiten Dozenten vor: »Die Geschäftsleitung hat mich gebeten, Sie in unser neues Tabellenkalkulations-Programm einzuführen. Tabellenkalkulation mit dem Computer ist eine tolle Sache! Ich selbst arbeite seit sechs Jahren mit einem solchen System. Ich glaube, ich könnte ohne Tabellenkalkulation nicht mehr leben! Und ich bin sicher, dass Sie in Kürze ähnlich begeistert sein werden. Dabei spielt das verwendete System nicht eine so große Rolle, wie Sie bald sehen werden. Denn ehrlich gesagt, die Systeme sind sich alle verdammt ähnlich! ... Zwar haben wir im Moment nur acht Arbeitsplätze zur Verfügung, obwohl wir ja neun Teilnehmer sind, aber ich habe mir schon überlegt, wie wir das gut lösen können. .... Ja, eigentlich können wir loslegen!«

Es geht um die erkennbar zum Ausdruck gebrachte Bemühung des Dozenten um Thema und Teilnehmer. Der tiefere Grund für diese Forderung ist die leicht nachvollziehbare Einsicht, dass das gesprochene (und auch das geschriebene) Wort mehr übermittelt als nur reine Sachinformation. Tatsächlich steckt in der Art und Weise, wie ich meine Seminar-Teilnehmer anspreche, zusätzliche Information von nicht geringer Wirkung. Nach SCHULZ VON THUN (1993) enthält eine Nachricht vier Komponenten:

## Beispiele für unterschiedliche Einstellungen

- die Sachinformation, also das, was ich dem Zuhörer eigentlich mitteilen möchte;
- eine Selbstoffenbarung, also eine Information darüber, wie ich zur Sache stehe, ob ich sie für wichtig, interessant, mitteilenswert halte oder nicht;
- eine Information über meine Beziehung zum Zuhörer, ob ich mich um ihn bemühe oder ob er mir gleichgültig ist,
- einen Appell, also eine Aufforderung an den Hörer, etwas zu tun.

Besonders die zweite und dritte Komponente sind in unserem Zusammenhang von Bedeutung. Erinnern wir uns an Situationen in der Schulzeit oder im Studium: Der Lehrer gibt offen zu erkennen, dass ein bestimmter Unterrichtsgegenstand uninteressant und für die Praxis eigentlich ohne Bedeutung sei, leider aber laut Lehrplan behandelt werden müsse. Dass ein solchermaßen abgewerteter Lehrstoff wenig Lernmotivation auslöst, liegt auf der Hand. Auch die oft gehörte einleitende Erklärung eines Dozenten, dass er leider nicht dazu gekommen sei, sich auf den Vortrag vorzubereiten, wird eher als Kränkung denn als Entschuldigung aufgefasst. Bringt doch der Dozent hiermit indirekt zum Ausdruck, dass ihm andere Dinge wichtiger waren als die Zuhörer.

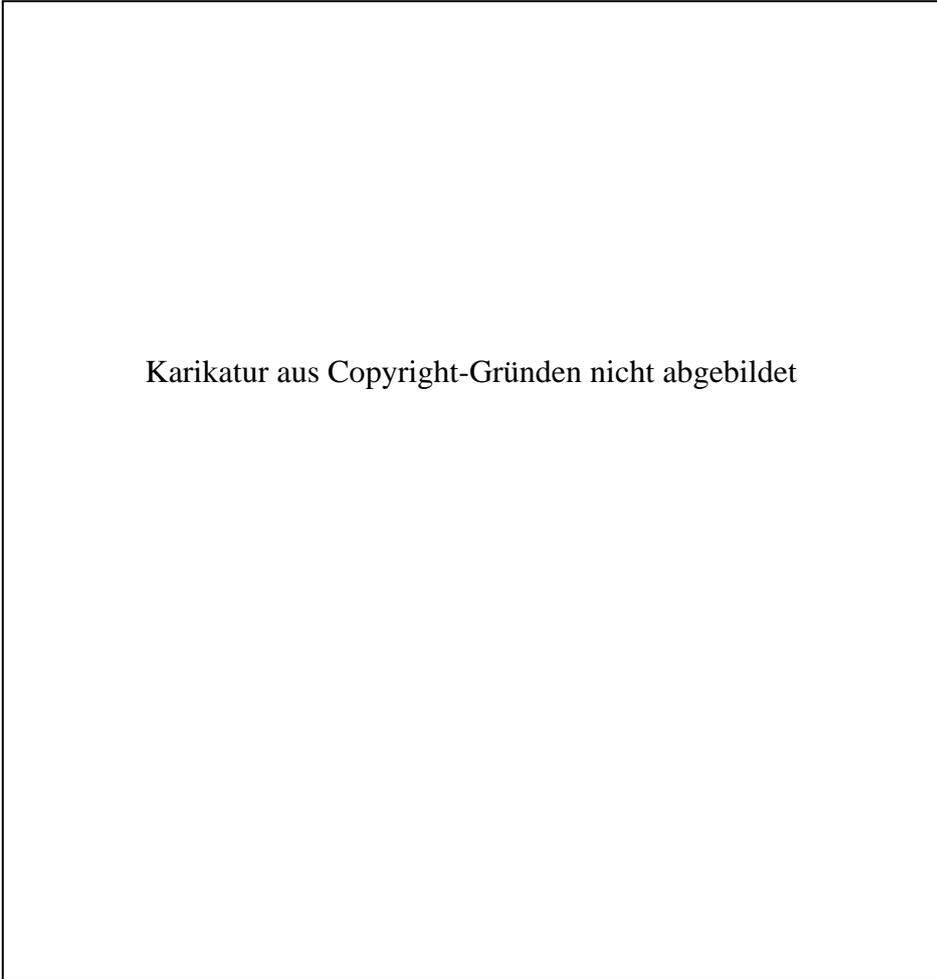
Wie ein Trainer es fertig bringt, seine Kursteilnehmer fast schlagartig zu demotivieren, zeigt folgender Fall. Ein Instruktor betritt den Produktionsraum, in dem die Maschine steht, an der die Schulung stattfinden soll, und sagt kopfschüttelnd: »Was denn, an diesem alten Hobel sollen wir Schulung machen? Die Kiste verkauft unsere Firma ja schon seit drei Jahren nicht mehr!« Es dürfte einleuchten, dass mit einer solchen Einleitung dem Lernenden jede Motivation genommen wird, sich der Mühsal des Lernens zu unterziehen. Mit dieser Abwertung des Lehrgegenstands wird dem Lernenden die Botschaft vermittelt, dass sich der Lernaufwand überhaupt nicht lohne. Eine mögliche Alternative in dieser Situation könnte sein: »Ah, ja, eine Maschine vom Typ CX24. Inzwischen gibt es ja schon die menügesteuerte Version CX25. Aber der Vorteil dieser Maschine hier ist, dass Sie sich viel mehr im Klaren darüber sind, was Sie einstellen, da die Parameter hier noch von Hand über die Tastatur eingegeben werden. Wer diese Maschine bedienen kann, hat mit dem neuen Modell null Probleme. Im übrigen ist dies hier immer noch der verbreitetste Maschinen-Typ.«

In diesem Zusammenhang ist auch auf den oft unverständlichen Sprachgebrauch von Fachleuten hinzuweisen. Man kann geradezu von einem sprachlichen Imponiergehabe sprechen, das manche Menschen an den Tag legen. Auch EDV-Fachleute sind nicht davor gefeit, durch den häufigen Gebrauch von – nicht erklärten – Fachausdrücken den Zuhörer mehr einzuschüchtern als aufzuklären und sich mit der Aura des »Eingeweihten« zu umgeben. Ein Dozent aber, der mit unverständlicher Fachterminologie in erster Linie seine fachliche Überlegenheit demonstriert, lässt erkennen, dass ihm die Wirkung seiner Person wichtiger ist als sein Auftrag. Dieser Auftrag besteht ja darin, sich zu bemühen, dem anderen etwas ver-

**Kein  
sprachliches  
Imponier-  
gehabe!**

ständig zu machen. Ein solches Sprachgehabe aber schafft Distanz und baut Lernbereitschaft ab.

In der Zeit als nur Großrechner zur Verfügung standen, umgaben sich Systembetreuer und Operateure mit einer geradezu sakralen Aura. Wie Hohepriester schufen sie durch Sprache Distanz zu den »Laien«. Nicht nur die Handhabung des Betriebssystems und der Anwendungsprogramme erforderten erheblichen Verstehensaufwand, auch die englisch-sprachige Terminologie sorgte dafür, dass sie der Interpretation der Eingeweihten bedurfte. Reste dieser Ideologie finden sich offenbar noch heute in manchen betrieblichen EDV-Abteilungen. Aus Unvermögen sich der Sprache des Benutzers anzupassen, aus Überheblichkeit infolge des Wissensvorsprungs oder aus Trotz über verlorengegangene Machtposition?



Karikatur aus Copyright-Gründen nicht abgebildet

**Beispiele für Fach-Kauderwelsch, das für den EDV-Anfänger unverständlich bis ärgerlich ist:**

»Ein System, das unter Windows98 mit 1GigaHertz getaktet wird, hat selbstredend einen wesentlich höheren Output als ein antiquierter Pentium 90, der auch noch mit einem 16 Kbyte Cache arbeitet...«

»Nur ab 1 GigaHertz Taktfrequenz an aufwärts ist für den Enduser eine halbwegs anständige Performance garantiert ...«

»... anschließend müssen Sie natürlich den File updaten!«

»LPT1 ist der parallele Kanal für das Output-Device.«

»Slash, Keyboard, Operating-System, Booten, Downloaden, Release, Feature ...« sind weitere Beispiele für eine Anfänger-unfreundliche Sprache.

Meine Empfehlung in diesem Zusammenhang: Verwenden Sie die eingeführten Fachausdrücke, aber erklären Sie diese auch, und zwar wiederholt in unterschiedlichen Zusammenhängen und berücksichtigen Sie den Erfahrungshintergrund der Teilnehmer! Benutzen Sie Vergleiche und Analogien, wenn es um bisher unbekannte Begriffe geht. Kein Mensch ist in der Lage, 10 bis 20 neue Begriffe bei einmaliger Nennung zu verstehen und zu behalten!

Die im jeweiligen Fachgebiet üblichen englischen Begriffe müssen selbstverständlich vermittelt werden. Existieren aber treffende deutsche Übersetzungen, dann ist diesen der Vorzug zu geben. In wichtigen Fällen sollte ein Begriff in beiden Sprachen verfügbar sein. Dadurch zeigen Sie, dass Sie über die nötige Fachkompetenz verfügen, zeigen aber auch gleichzeitig, dass sie sich bemühen, verstanden zu werden.

In Seminaren für System- und Netzwerkverwalter sowie z.B. Systementwickler oder Internetexperten wird selbstverständlich sehr viel mehr Fach-Englisch Verwendung finden als in Seminaren zur Einführung in Standard-Software für den Einsatz im Büro. Dort, wo in der Regel der Durchschnittsbürger sitzt ohne größere Ambitionen in Sachen EDV, sollte es selbstverständlich sein, Soft- und Hardware-Begriffe in Deutsch zu verwenden. Eine Ausnahme liegt dann vor, wenn kein treffender deutscher Begriff zur Verfügung steht.

Neben der Sprache ist vor allem der Umgang des Dozenten mit den Lernenden von erheblicher Bedeutung für das Lern- bzw. Unterrichtsklima. Geht er mit einer gewissen Geduld auf individuelle Lernschwierigkeiten ein? Ermuntert er auch ängstliche Teilnehmer? Greift er Vorschläge der Teilnehmer auf? Ist er um ein konstruktives Miteinander bemüht? Steht er auch noch nach Unterrichtschluss für spezielle Fragen zur Verfügung?

Aus der Schulzeit wissen wir, dass Unterricht eigentlich nur dann Spaß machte, wenn wir auch gefühlsmäßig positiv angesprochen wurden. Das war dann der Fall, wenn uns der Lehrer wertschätzend und humorvoll begegnete und sich für uns interessierte. Denn Lernen ist nicht nur eine Sache des Kopfes. Auch das Gefühl ist daran fördernd oder hemmend beteiligt. Je entspannter und angenehmer das Unterrichtsklima, um so größer die Chance, dass der Unterricht erfolgreich ist.

Wir möchten hier wiederholen, was wir bereits oben dargelegt hatten (Kapitel 1.0.1!). Erfolgreicher Unterricht stützt sich auf drei Säulen ab: Fachliche Kompetenz, didaktische und organisatorische Gestaltung, personal-soziales Verhalten des Dozenten.

Versuchen wir uns anhand des Bildes einer von uns verehrten Lehrerin oder eines verehrten Lehrers aus der Schulzeit klar zu machen, welche persönlichen Eigenschaften diese zu geschätzten Pädagogen machten. Vermutlich ist es eine gewisse Großzügigkeit, gepaart mit Humor, die uns zuerst in den Sinn kommt. Dann vielleicht die Fähigkeit, uns für die Dinge zu begeistern, die sonst nur als trockene Sachverhalte die Schulbücher füllten. Nicht zuletzt schätzten wir die Tatsache hoch ein, dass wir uns bei Schwierigkeiten vertrauensvoll an sie wenden konnten, weil es sich um Menschen handelte, die zuhören konnten und bei denen das, was sie sagten, mit dem übereinstimmte, was sie taten.

HOBERG (1993) nennt fünf elementare Persönlichkeits-Eigenschaften, die einen erfolgreichen Trainer – neben seiner fachlichen und didaktischen Kompetenz – auszeichnen: Echtheit im Verhalten, Freude an Inhalten und deren Vermittlung, eine souveräne und tolerante Grundhaltung, Humor und einführendes Verstehen für den anderen. Echtes Verhalten erzeugt Vertrauen und ist dann gegeben, wenn man das tut, was man sagt und umgekehrt, wenn die verbalen und nonverbalen Signale übereinstimmen. Freude an Inhalten und deren Vermittlung setzt Identifikation mit der zu vermittelnden Sache voraus und schließt auch eine gewisse Lust ein, »auf der Bühne zu stehen«. Eine souveräne und tolerante Grundhaltung gepaart mit Humor schließlich kennzeichnet einen Menschen, der auch in Ausnahmesituationen »über den Dingen steht« und über die kleinen und großen menschlichen Schwächen mit Nachsicht urteilen kann und »nicht alles so verbissen sieht«.

Diese fünf oben genannten elementaren Eigenschaften korrespondieren mit den fünf Dimensionen der so genannten »emotionalen Intelligenz«, die GOLEMAN (1996) in seinem gleichnamigen Buch beschreibt. Das »einführende Verstehen« Hobergs wird bei Goleman als »Empathie« bezeichnet und meint bei beiden Autoren die Fähigkeit, aktiv zuhören zu können, emotionale Befindlichkeiten anderer Menschen zu verstehen und angemessen darauf zu reagieren, indem man deren Denken, Fühlen und Erleben nachzuvollziehen versucht. Eine der Kernaussagen Golemans lautet, dass rationale und emotionale Intelligenz zusammenkommen müssen, um gesellschaftlich und beruflich erfolgreich zu sein. Emotionale Intelligenz sei die Fähigkeit, seine Gefühle zu beherrschen und strategisch einzusetzen. Diese Fähigkeit – so Golemans hoffnungsvolle Botschaft – sei erlernbar.

Bleibt abschließend die Frage, weshalb die genannten personalsozialen Eigenschaften eines Trainers Lehrerfolg so günstig beeinflussen? Die Antwort haben wir eigentlich bereits gegeben: Sie erzeugen ein günstiges Lern- beziehungsweise Unterrichtsklima und dieses wiederum mobilisiert die Eigenkräfte des Lernenden. Ein so

**Wirkung  
der  
Person  
ausschlag-  
gebend!**

aktivierter Teilnehmer hat seinerseits eine positive Einstellung zum Trainer entwickelt, ist mit Interesse bei der Sache, wagt zu fragen, versucht, unklar Gebliebenes zu klären, schreibt sich Wichtiges mit, beteiligt sich mit eigenen Ideen, liest zu Hause aus eigenem Antrieb etwas nach. Es ist eigentlich wie in der Schule: Wir haben in der Regel bei den Lehrerinnen oder Lehrern am meisten gelernt, die wir mochten und sympathisch fanden.

### **Halten wir als Ergebnis fest:**

So paradox es klingt, es geht nicht nur um die Sache, also was ich mitteilen möchte. Wichtig ist immer auch die Art und Weise, wie ich als Person auftrete. Es ist schwer abzuschätzen, wie groß der Anteil der Persönlichkeit am Lehrerfolg ist. Aber man kann umgekehrt feststellen, dass ein fachlich und auch didaktisch kompetent durchgeführter Unterricht sich dennoch um seine Wirkung bringen kann, wenn der Dozent beziehungsweise die Dozentin durch Überheblichkeit und Desinteresse ein demotivierendes Unterrichtsklima erzeugt.

Allerdings ist auch festzuhalten, dass der durchschnittliche Seminarteilnehmer mit durchschnittlichem Selbstbewusstsein und durchschnittlicher Motivation ausgestattet ist und auch ohne diese »personal-soziale« Ansprache zu Lernerfolgen kommt. Aber auch ein gutwilliger Teilnehmer bleibt schließlich unterhalb seiner Möglichkeiten, wenn der Dozent ein unerquickliches Lernklima erzeugt. Erst recht gilt das für einen Teilnehmer, der – aus welchen Gründen auch immer – zunächst nur mäßiges Interesse für den Lehrgegenstand mitbringt und vielleicht ängstlich und lernun- gewohnt den Seminarraum betritt.

Das

### **Prinzip der positiven Einstellung des Dozenten zu Thema und Teilnehmer**

interpretieren wir zusammenfassend wie folgt:

Wichtige Voraussetzung für den Erfolg einer Lehrveranstaltung ist die vom Lehrenden gezeigte Begeisterung für das Thema und die dem Lernenden gegenüber zum Ausdruck gebrachte Wertschätzung. Diese Identifikation des Dozenten mit Thema und Teilnehmer führt zu einem positiven Unterrichtsklima und mobilisiert die Eigenkräfte des Lernenden.

## **Grundsatz 1 erfolgreichen Lehrens und Trainierens**

### 1.1.1 Die Bedeutung personal-sozialer Kompetenz bei hoher Motivation und hohem Qualifizierungsdruck

---

Der Einfluss der personal-sozialen Kompetenzen eines Dozenten und Trainers auf das Unterrichtsgeschehen und damit auf das Unterrichtsergebnis ist heute unbestritten. Das wurde allerdings nicht immer so gesehen. In den 50er und 60er Jahren war die fachliche Ausgewiesenheit der allein ausschlaggebende Befähigungsnachweis, didaktische oder gar personal-soziale Kompetenzen »störten« zwar nicht, spielten aber bei der Beurteilung und Auswahl von Dozenten und Trainern keine entscheidende Rolle. In den 70er Jahren etwa wurde dann erkannt, dass didaktische und methodische Fähigkeiten doch wichtig sind, so dass auch in der Erwachsenenbildung die alleinige Dominanz der nur fachlichen Kompetenz im Abnehmen begriffen war. Schließlich lenkten Schulz von Thun und vor allem Watzlawick in den 80er Jahren verstärkt den Blick auf den Beziehungsaspekt jeder Kommunikation und damit auf die Dimension im Lehrerverhalten, die heute allgemein als die personal-soziale bezeichnet wird. Etwa ab Beginn der 90er Jahre gab es praktisch keine Veröffentlichung mehr, die nicht von der Gleichwertigkeit fachlicher, didaktischer und personal-sozialer Kompetenz sprach. Gelegentlich wurde sogar der personal-sozialen Kompetenz die führende und ausschlaggebende Rolle zugesprochen.

Aufgrund unserer Beobachtungen in vielen EDV-Seminaren, insbesondere solcher, die sich an fachlich hoch spezialisierte Zielgruppen wandten (z.B. Netzwerkverwalter oder Internetprogrammierer), sind wir inzwischen zu einem differenzierteren Urteil über die anteilige Bedeutung dieser drei Dimensionen gekommen. Es stellte sich heraus, dass bei Seminarteilnehmern mit großem Interesse am eigenen fachlichen Problem und hohem Qualifizierungsdruck, also bei Teilnehmern, die unter hohem Erwartungsdruck ihres Arbeitgebers standen, die fachlichen Kenntnisse des Trainers und dessen Fähigkeit zur Lösung ihres Problems an allererster Stelle standen. Erst danach wurde dessen didaktische Befähigung, das eigene fachliche Wissen effizient weiter zu geben, als maßgeblich bewertet. Wenn der Dozent und Trainer in personal-sozialer Hinsicht in diesen Fällen eine nur geringe Eignung aufwies – z.B. wenig Humor zeigte oder schnell in ein oberlehrerhaftes Verhalten verfiel – stand das einem erfolgreichen Seminarabschluss – so unsere Beobachtung – in der Regel nicht im Wege. Selbstbewusstsein und Eigenaktivität der Teilnehmer und Zufriedenheit über den im Seminar fortschreitenden Kompetenzzuwachs kompensierten und relativierten diese Defizite des Trainers. Verschiedene Veröffentlichungen (z.B. KALLMEYER, 1996, S. 130 oder FRIELING u.a., 2000) der letz-

**Reduzierte  
Bedeutung  
von  
personal-  
sozialer  
Kompetenz  
in EDV-  
Seminaren**

ten Jahre bestätigen unsere Beobachtung, dass Sozialkompetenz in ihrer Bedeutung oft überschätzt wird.

Um möglichen Missverständnissen vorzubeugen, wiederholen wir hier noch einmal unsere oben gemachte Aussage, dass sich der »gute« Lehrer, Dozent, Trainer in allen drei Dimensionen zu bewähren hat: in der fachlichen, in der didaktischen und in der personal-sozialen. Alle drei Dimensionen sind wichtig, sie sind aber in ihrer Bedeutung abhängig von den Merkmalen der zu schulenden Zielgruppe.

Ein personal-sozial kompetenter Trainer z.B. wird vielleicht stärker die Motivation und damit die Eigenkräfte der Teilnehmer mobilisieren und damit gewisse Defizite im didaktischen Bereich kompensieren können. Ein besonders berufserfahrener Trainer kann gegebenenfalls durch eine Vielzahl praxisnaher und interessanter Beispiele Abwechslung in den Unterrichtsablauf bringen und damit gewisse Einseitigkeiten in seiner Unterrichtsmethodik kompensieren. Andererseits kann sich das Gewicht der personal-sozialen Kompetenz relativieren, wenn es sich – siehe oben – um selbstbewusste und hochmotivierte Fachleute handelt, die ihre Erwartungen ausschließlich an die Fachkompetenz des Dozenten richten. Die personal-sozialen Fähigkeiten eines Trainers wiederum werden besonders gefordert, wenn es sich um einen Anfängerkurs mit älteren und vielleicht ängstlichen Teilnehmern handelt, z.B. Frauen, die nach Jahren der Tätigkeit als Hausfrau und Mutter den beruflichen Wiedereinstieg versuchen.

Sozialkompetenz sollte also in ihrer Bedeutung für den Lernerfolg nicht überschätzt werden, sondern in Relation zum fachlichen Niveau und den Erwartungen der Zielgruppe gesehen werden. Im Zweifel wird nicht der zwar wertschätzende, verständnisvolle und freundliche Trainer bevorzugt, der aber bei auftretenden schwierigen Fragen achselzuckend vor dem Teilnehmer steht, sondern der Trainer, der in der Lage ist, in konkreten Problemlösungsfällen fachlich weiter zu helfen.

Wir beschränken diese Feststellung aber ausdrücklich auf Seminare mit einem sehr hohen Anteil an zu vermittelnden Fachwissen und Handlungsfertigkeiten, eine Einschränkung, die allerdings in fast allen Fällen auf EDV-Schulungs- und Trainingsseminare zutrifft. Das soll heißen, dass ein EDV-Seminar von anderer Qualität ist als z.B. ein Seminar für Führungskräfte zur Konfliktbewältigung oder ein Training z.B. zur Verkaufsförderung. In einem EDV-Seminar hat die erfolgreiche Vermittlung von Wissen, Fertigkeiten und unmittelbar übertragbaren Problemlösungen einen hohen Stellenwert. Seminare dagegen, die sich dem Training von Verhalten und der Änderung von Einstellungen widmen, leben viel stärker von der Persönlichkeit, der Überzeugungskraft und dem Vorbildverhalten

des Trainers. Dort wird die personal-soziale Kompetenz eine viel größere Bedeutung haben.

Wir haben unter dem Titel »**Der Teilnehmer ist kein Pflegefall**« diese Problematik an anderer Stelle einmal so formuliert:

Schaut man in derzeit gängige Bücher über berufliches Training von Erwachsenen, insbesondere über das wünschenswerte Verhalten eines Trainers, dann entsteht manchmal der Eindruck, dass der Teilnehmer wie ein Pflegefall betrachtet wird. Manche Autoren entwickeln ein regelrechtes Helfersyndrom und sehen im Kursteilnehmer zuallererst den Hilfsbedürftigen, den es psychosozial zu betreuen gilt. Möglicherweise sind sie dabei das Opfer einer Verallgemeinerung durch einen unzulässigen Schluss von der eigenen Situation auf die der übrigen Menschheit. Nicht jeder Kursteilnehmer ist jedoch ängstlich, lernerfahren und betreuungsbedürftig. Im Gegenteil – die meisten Kursteilnehmer zeigen ein gesundes und stabiles Selbstbewusstsein, haben von sich aus Interesse am Unterrichtsgegenstand und sind durchaus in der Lage, mit gelegentlichen Verständnisschwierigkeiten auch selbst fertig zu werden. Was sie erwarten, ist ein angenehmes Unterrichtsklima, das geprägt ist durch einen respektvollen und partnerschaftlichen Umgang miteinander. Sobald ein bestimmtes sozial-emotionales Grundbedürfnis befriedigt ist – d.h. der Kursteilnehmer fühlt sich entspannt und wohl – schiebt sich die Sache, um die es geht, in den Vordergrund. Je interessierter und leistungswilliger der Teilnehmer ist, um so mehr tritt für ihn die Person des Trainers zurück. Was zählt, ist dann in erster Linie dessen fachliche und fachdidaktische Kompetenz. Mit anderen Worten: Ein Trainer muß nicht erst eine psychosoziale Ausbildung durchlaufen haben, um erfolgreich zu sein. Gefragt ist eine partnerschaftliche Art des Umgangs, die im Teilnehmer einen bildungsinteressierten Mitmenschen sieht, dem man offen und verständnisvoll, freundlich und humorvoll begegnen sollte – Verhaltensweisen also, die uns natürlicherweise gegeben sind und viel mehr auf unserem Willen basieren, so sein zu wollen, als auf einem psychosozialen Wissen, das uns durch dicke Bücher über das richtige kommunikative und sozialkompetente Verhalten eingetrichtert wird. Nicht selten wird die Meinung vertreten, dass der »gute Trainer« sich fast ausschließlich über seine Sozialkompetenz definiert. Vergessen wird dabei, dass insbesondere schwierige Sachverhalte, zu denen in der Regel EDV-Wissen gehört, sorgfältiger Unterrichtsvorbereitung und überlegter Vermittlungstechniken bedürfen, also fachdidaktische Kompetenz erfordern. Diese muss vom angehenden Trainer – neben seiner Fachkompetenz – unbedingt auch erworben werden. Andererseits muß auch dem Teilnehmer immer wieder klar gemacht werden, dass er die Hauptarbeit zu leisten hat. Eingedenk der jahrelang verbreiteten Meinung, dass nur der Lehrer, der Dozent, der Trainer die Verantwortung für Gelingen oder Misslingen des Unterrichts trage, ist dies ein notwendiger Hinweis auf die »Holschuld« des Lernenden.

Eine letzte Frage wollen wir abschließend noch ansprechen: Muss ein EDV-Trainer ein guter Rhetoriker sein?

Immer wieder wird von noch jungen, unerfahrenen EDV-Trainern die Befürchtung geäußert, rhetorisch den Anforderungen nicht gewachsen zu sein. Rhetorisch hier gemeint im Sinne von sprachgewandt, schlagfertig und dramaturgisch effektiv. Dazu ist schlicht festzustellen: Wer seine Muttersprache durchschnittlich gut beherrscht, wozu natürlich auch die Beherrschung der Grammatik ge-

**Rhetorisches  
Können im  
EDV-Training  
nur bedingt  
erforderlich**

hört, bringt eine absolut ausreichende sprachlich-rhetorische Befähigung für die Tätigkeit des EDV-Trainers mit. Die zu vermittelnden Sachverhalte sind aus sprachlicher(!) Sicht einfach und klar strukturiert, sie bedürfen keiner besonderen Sprachkunst, um sie treffend zu beschreiben.

Es ist vielmehr so: Der Teilnehmer in einem EDV-Seminar beurteilt den Trainer in erster Linie danach, ob er ihm etwas beigebracht hat, nicht danach, wie stilistisch ausgefeilt sein Vortrag und seine Erklärungen waren. Wer folglich Unterricht überlegt strukturiert, geeignete Fragen und Aufgaben stellt, treffende und praxisnahe Beispiele anbietet, einen wohldosierten Wechsel in den Darbietungs- und Erarbeitungsformen vornimmt und vor allem, wer eine positive Einstellung zu den Teilnehmern erkennen lässt, der wird ein guter Dozent und Trainer sein, auch wenn seine rhetorischen Fähigkeiten ganz durchschnittlich sind!